CMCAS LOIRE-ATLANTIQUE VENDÉE

LE RÉSEAU SOLIDAIRE

Le bénévole au cœur du dispositif / les visites aux bénéficiaires

Les engagements du bénévole

Chaque bénévole qui accepte une mission confiée par la CMCAS signe la Charte du bénévole.

Tout bénévole du Réseau Solidaire est "missionné" par la CMCAS. lors des appels ou visites aux bénéficiaires, le bénévole représente ainsi la CMCAS. À ce titre, il/elle signe une Charte d'engagement qui reprend notamment les points suivants :

- Être fidèle aux objectifs définis par le conseil d'administration de la CMCAS.
- Se sentir responsable et solidaire de cette mission.
- Assurer avec sérieux, discrétion et régularité l'activité acceptée.
- Respecter des règles de confidentialité et de respect des personnes.
- Travailler en liaison avec la CMCAS et les autres acteurs.
- Suivre les actions d'information et de formation proposées.
- Transmettre les questions et problèmes qui lui sont exposées.
- Agir dans le respect des convictions et des opinions de chacun.
- Ne tirer aucun avantage personnel.

01 L' entretien avec le bénéficiaire

1 Préparer une visite à domicile

1. Prendre rendez-vous par téléphone quelques jours à l'avance avec le ou la bénéficiaire pour permettre au bénéficiaire de s'organiser et de se préparer, d'être disponible.
2. Utiliser le **script** mis à disposition pour aider au premier contact.
3. L'entretien a lieu généralement au domicile du bénéficiaire. Si le bénéficiaire est en établissement, un entretien, même bref, permet de maintenir le lien et de s'inquiéter de ses conditions de vie.
4. L'entretien peut être fait par un seul bénévole ou en binôme (prévenir le bénéficiaire).

Extraits du SCRIPT APPEL SORTANT VERS LES AINÉS DE LA CMCAS LOIRE-ATLANTIQUE VENDÉE
(bénéficiaires âgés de 75 ans et + vivant seul et les 80 ans et + vivant en couple)

Bonjour,

Je me présente, *nom et prénom*, bénévole du Réseau Solidaire de la CMCAS Loire-Atlantique Vendée.

Je vous contacte aujourd'hui pour prendre de vos nouvelles et faire le point sur votre situation si vous en êtes d'accord ?

⇨ Si le bénéficiaire ne comprend pas l'appel téléphonique, quelques précisions peuvent lui être apportées sur le rôle du Réseau Solidaire et des bénévoles :

Le Réseau Solidaire est une des réponses à des situations de prévention, d'isolement face à tous les risques de la vie.

La visite permet :

- de créer un lien de proximité et d'agir contre la solitude,
- d'être à l'écoute des besoins,
- d'accompagner les bénéficiaires dans diverses démarches auprès de nos organismes,
- d'être un relais de la CMCAS (remonter les attentes et les problèmes exposés par les bénéficiaires).

Des précisions peuvent également être apportées en rappelant la dernière visite effectuée.

⇨ Si le bénéficiaire comprend l'appel téléphonique, lui proposer une visite afin d'échanger physiquement et dans ce cas compléter le questionnaire lors de votre rendez-vous.

⇨ Si refus de la visite, demander au bénéficiaire si il est d'accord pour répondre à quelques questions.

⇨ Si refus de la visite et du questionnaire, informer le bénéficiaire du numéro de télé- phone de la CCAS 09.69.36.89.72 en cas de besoin.

Dans le cas où le bénéficiaire aurait des besoins urgents, remonter les demandes auprès du service Action Sanitaire et Sociale.

02 L' entretien avec le bénéficiaire

2 Les objectifs et types d'entretiens

Le questionnaire reste un support pour l'entretien et non pas un but. Il est une aide à l'échange et à la discussion permettant de mieux appréhender les réalités vécues par les personnes et d'y répondre.

Selon l'objectif de la visite (ou de l'entretien), il existe plusieurs types d'entretien : directif, semi-directif ou libre.

1. Objectif : collecte d'informations = entretien directif mené par le bénévole, à l'appui de questions précises.

2. Objectif : faire connaître le réseau solidaire = entretien « semi-directif », le bénévole mène le début en donnant des informations, puis le bénéficiaires peut poser des questions et un échange peut naître

3. Objectif : générer du lien social et rompre l'isolement = entretien libre, permettant à la personne de choisir elle-même les sujets de discussion.

03 L' entretien avec le bénéficiaire

3 Le constat de situations difficiles

Dans certaines situations exceptionnelles, c’est au moment de l’entretien que le bénévole se rendra compte de l’état de détresse de la personne ou de la gravité d’une situation (sur un plan matériel ou psychologique).

1. Rester dans une posture d’observation et d’écoute afin de permettre à la personne de s’exprimer sur ce qu’elle vit et comment elle le vit.
2. Essayer d'identifier les sources des difficultés, leur origine ou leur cause, la présence de membres de la famille susceptibles d’apporter leur aide.
3. Ne pas laisser la personne seule avec son problème, mais de l’accompagner à son propre rythme.

Si la situation est complexe, elle nécessitera de renouveler l’entretien de manière plus ou moins rapprochée en fonction de l’urgence. Un suivi de la situation dans la durée pourra être mis en place. L’essentiel sera de préserver le lien et la confiance.

04 L' entretien avec le bénéficiaire

4
Les suites de l'entretien ou de la visite

Dans le cas d'entretien un peu compliqué :

- échanger avec le référent ou un autre bénévole tout en respectant la confidentialité.
- ne pas se sentir c oupable de ne pas répondre sur le champ à toutes les questions qui se posent au moment de l'entretien.
- se référer à posteriori à un professionnel de la CCAS ou à l'un de nos partenaires.
- en cas de refus de la personne que l'on transmette ses coordonnées : lui proposer de se renseigner en toute discrétion,et la tenir informée des suites.

04 L' entretien avec le bénéficiaire

4 Les suites de l'entretien ou de la visite

Dans tous les cas, le rôle du bénévole est :

- de créer ou maintenir le lien avec le bénéficiaire,

- d'identifier si le bénéficiaire rencontre des difficultés de vie (autonomie, handicap, précarité sanitaire...) et a besoin d'une aide ou d'un dispositif particulier,

- de faire part de la situation au référent et /ou à la Commission Santé Solidarité et/ou aux professionnel·le·s du service action sanitaire et social de la CMCAS (compte rendu, retour questionnaire et également par mail ou téléphone si la situation semble préoccupante).

Ce n'est en aucun cas la responsabilité ni le rôle du bénévole de trouver les aides ni de les mettre en place.